

MÉDIATION

adulte-relais : un tremplin vers l'emploi durable

l'acsé

l'agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances

mode d'emploi

Ce guide s'adresse à l'ensemble des acteurs du dispositif adultes-relais : délégués territoriaux de l'Acsé, collectivités, employeurs et bénéficiaires du contrat. Il a pour objectif de présenter les facteurs facilitant l'évolution professionnelle des bénéficiaires des contrats adultes-relais.

Le guide rappelle également les ressources disponibles mises en place par l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (l'Acsé) pour l'accompagnement et l'animation de ce programme d'évolution professionnelle.

Il doit permettre de développer une action concertée et surtout anticipée en faveur de la mobilité professionnelle des adultes-relais.

adulte-relais : un accès à l'emploi durable

Les adultes-relais ont pour mission d'améliorer les rapports sociaux dans les espaces publics ou collectifs des quartiers prioritaires en mobilisant des compétences de médiation sociale. Le travail a fait l'objet d'une évaluation auprès de 200 professionnels, qui ont souligné l'impact social de ces acteurs de proximité.

Mais au-delà du bénéfice des actions de médiation sociale, les postes d'adultes-relais doivent également faciliter le parcours professionnel de leurs bénéficiaires, c'est-à-dire des habitants des quartiers prioritaires âgés de plus de 30 ans, sans emploi et présentant des difficultés d'accès au marché du travail.

Dans ce but, les adultes-relais doivent bénéficier d'actions d'orientation, de formation professionnelle, de validation des acquis de l'expérience (VAE) ou de mesures d'accompagnement professionnel. Une large palette de solutions visant toutes un même objectif : faciliter la réalisation du projet professionnel des adultes-relais et les accompagner vers un emploi pérenne.



1

un accompa-gnement spécifique dans chaque région

En complément de l'appui de l'employeur, les personnes bénéficiaires d'un contrat d'adulte-relais peuvent solliciter des actions d'accompagnement spécifiques. Celles-ci sont financées par l'Acsé et mises en place pour son compte dans chaque région par les directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS).

Ces plans régionaux d'accompagnement des adultes-relais visent ainsi à renforcer et à améliorer la mise en œuvre du dispositif sur deux axes :

– **professionnaliser** les interventions des adultes-relais ;
– **organiser plus en amont leur mobilité** en fin de contrat.

Chaque plan régional d'accompagnement doit permettre aux adultes-relais de s'inscrire dans un parcours de formation professionnelle, en visant deux objectifs :

– s'assurer l'accès à des **formations professionnalisantes,** tant dans les métiers de la médiation sociale que dans leur domaine spécifique d'intervention (éducation et transport notamment) ;
– **bénéficier d'un accompagnement** vers un emploi dans le secteur qu'ils auront défini dans leur projet professionnel, après avoir procédé à une évaluation de leurs compétences et de leurs possibilités d'évolution.

800

adultes-relais en moyenne sortent chaque année du dispositif.

(Une étude est en cours afin de déterminer leur parcours professionnel de plus long terme.)

pour en savoir plus

Des priorités d'action et d'accès à ce programme sont données pour chaque région : vous pouvez vous renseigner sur ces actions auprès de la DRJSCS (www.drjscs.gouv.fr) de votre région ou du siège de l'Acsé (www.lacse.fr).

Un outil d'appui local : les DLA

Dans chaque territoire, le dispositif local d'accompagnement (DLA) propose un accompagnement des employeurs associatifs et un conseil à leur démarche de consolidation économique des postes relevant de l'utilité sociale dans lesquels s'inscrivent les adultes-relais.

Un partenariat avec l'Agence de valorisation des initiatives socio-économiques (Avise, tête de réseau des DLA) a permis de mettre en place un programme expérimental d'accompagnement des structures employant des adultes-relais dans quatre régions : Aquitaine, Île-de-France, Lorraine et Nord-Pas-de-Calais. Ce programme, initié en 2009 pour trois années, a pour objectif de consolider la situation économique des employeurs et de favoriser la pérennisation des emplois d'adultes-relais.

Le programme porte sur 150 accompagnements visant quatre thématiques principales : recherche de financements, stratégie de consolidation, évolution de l'activité, management/GRH (gestion des ressources humaines). En complément, les DLA peuvent être également mobilisés dans les autres régions, dans le cadre de leur mission générale d'appui aux structures associatives.



2

la formation, clé de voûte du dispositif

Pour assurer aux bénéficiaires une réinsertion efficace sur le long terme, le dispositif adultes-relais favorise la formation professionnelle : l'accès aux bilans de compétences, à la VAE et à des modules de formation est facilité grâce à des partenariats noués par l'Acsé.

L'Acsé mobilise les fonds de la formation professionnelle : le partenariat Acsé-Uniformation

L'Acsé et Uniformation – référence de la formation des acteurs de l'économie sociale depuis trente-cinq ans – ont conclu un partenariat visant à faciliter la formation des adultes-relais. Cet accord triennal facilite le financement des modules de formation à la médiation, des bilans de compétences et des accompagnements à la validation des acquis de l'expérience (VAE). Les employeurs d'adultes-relais adhérents à Uniformation peuvent naturellement mobiliser ces fonds pour ce programme.

Habitat-Formation a également mis en œuvre, en lien avec l'Acsé, une action spécifique pour favoriser la formation des adultes-relais, notamment engagés dans la médiation dans les espaces publics.

Pour les employeurs non adhérents à d'autres organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) tels que Unifaf et Agefos PME, les crédits de la formation professionnelle restent néanmoins mobilisables pour ces programmes.

CHIFFRES CLÉS

2 300 adultes-relais
ont pu bénéficier d'une information, en 2010, sur le plan d'accompagnement professionnel.

908 adultes-relais
ont suivi une formation sur un domaine d'intervention de la médiation spécifique ou de base.

112 adultes-relais
ont enclenché une procédure de validation des acquis de l'expérience (VAE) en 2010.

témoignage

Alain Ruffion, directeur d'IEF (Ingénierie emploi formation) à Marseille, présente le dispositif mis en place par son association, mandatée par l'Acsé pour accompagner l'évolution professionnelle des adultes-relais :

« À la demande de l'Acsé, nous avons développé un accompagnement professionnel qui s'inscrit dans une démarche de partage et d'analyse commune avec le bénéficiaire. Tout commence par une série de tests que nous commentons ensuite, avant une phase d'entretien sur les atouts et faiblesses des candidats pour faire ressortir un besoin de qualifications.

Ensuite, nous définissons avec le candidat ses souhaits d'évolution professionnelle, dans trois et cinq ans. Nous mettons alors en place les modules d'accompagnement et les formations nécessaires, puis mobilisons notre réseau d'entreprises partenaires pour déboucher sur une recherche d'emploi efficace. Notre pédagogie est fondée sur la récurrence des rendez-vous, tous les six mois, afin d'expliquer à l'adulte-relais les points sur lesquels il doit progresser. »

Concrètement en région Paca :

200 bilans professionnels réalisés en 2008 et 2009.

60 % d'inscriptions en formation longue
(10 % avant la mise en place du programme).

30 accompagnements professionnels ;
50 % placés en CDI ou en CDD (les 50 % restants étant prolongés en tant qu'adultes-relais).



3

adulte-relais, un tremplin vers de nombreux emplois

Les trois années du contrat d'adulte-relais constituent l'opportunité de développer de nouvelles compétences transférables à d'autres métiers ou dans d'autres structures.

De nombreuses compétences transférables à la médiation

Tous les employeurs d'adultes-relais soulignent que les compétences acquises peuvent être très utiles dans différents secteurs d'activité. Le contact étroit avec les publics, la connaissance des territoires et le sens des relations avec les habitants et les institutions sont à la base des métiers liés à la veille ou à l'accompagnement social : les passerelles naturelles vers l'ensemble des métiers de la médiation sont donc ouvertes à ces publics. Mais ce ne sont pas les seules voies possibles.

Diverses orientations possibles

En dehors des métiers de la médiation, les orientations professionnelles des adultes-relais sont extrêmement variées. Parmi les exemples recensés, de nombreux adultes-relais se sont orientés vers les métiers suivants : assistante sociale, métiers de la petite enfance, métiers de services à la personne, métiers de l'insertion, de l'animation sociale ou de l'accompagnement à l'emploi. Beaucoup travaillent également dans les services publics municipaux, notamment dans des métiers d'accueil ou d'agent de développement social, mais également dans des établissements de service public : Pôle emploi, CAF, CPAM, office HLM…

Pour les médiateurs travaillant plus directement à la tranquillité publique, les métiers suivants sont également possibles : conducteur, policier, maître-chien, agent de sécurité, ambulancier, gardien d'immeuble.

Enfin, les contrats d'adultes-relais permettent d'accéder à des missions d'encadrement ou d'animation d'une équipe territoriale.

témoignage

Isabelle Fillol, bénéficiaire d'un contrat d'adulte-relais :

« Je suis arrivée à Saint-Raphaël dans les quartiers sensibles, au contact de souffrances psychologiques ; j'étais en relation avec 80 familles. Après mon bilan professionnel, on m'a encouragée dans un processus de reconversion pour aller vers un emploi pérenne, plus valorisant. Pendant deux ans, j'ai découvert tous les outils de la médiation et ai progressé énormément dans le domaine. Aujourd'hui, je suis chargée de relations sociales dans une maison de retraite médicalisée privée. Je crée le lien avec les partenaires institutionnels et je mets à profit tout ce que j'ai appris. C'est une vraie satisfaction au quotidien. »

Évoluer au sein de la structure d'accueil

Le changement d'affectation n'est pas obligatoire : les solutions professionnelles peuvent être envisagées au sein même de la structure d'accueil. Lorsqu'ils sortent du dispositif, les adultes-relais peuvent par exemple devenir salariés, en charge de l'encadrement des médiateurs. Tous ces exemples observés sur le terrain résultent d'un processus d'insertion pensé en amont : lors de la prise de fonction de l'adulte-relais, il s'agit de co-construire avec lui sa reconversion potentielle à l'issue des trois années de contrat.



4

évolution professionnelle : l’anticipation comme clé de réussite

Plusieurs facteurs facilitent l’évolution professionnelle des adultes-relais. Ils participent tous d’une même logique d’anticipation et de volonté partagée entre employeur et bénéficiaire du poste.

L'accompagnement initial de l'employeur

Pour développer leurs compétences et construire leur projet professionnel, les adultes-relais doivent être accompagnés par leur hiérarchie. Il est fortement recommandé d'affecter à chacun un tuteur dédié à cet accompagnement. L'employeur doit ainsi encourager et mobiliser les financements pour l'accès aux formations (parfois la VAE) demandées par l'adulte-relais.

Les pratiques les plus efficaces organisent pour l'adulte-relais un accompagnement en trois temps, correspondant aux trois années de contrat : formation à la prise en main du poste, élaboration du projet professionnel et formation en lien avec le projet professionnel, recherche d'emploi en lien avec le projet (voir tableau synthétique page suivante).

La réalisation d'un bilan professionnel bien en amont

Réaliser un bilan professionnel, voire un bilan de compétences, constitue une étape essentielle pour aider l'adulte-relais à se situer et à se positionner par rapport au marché du travail.

Pour permettre les actions de formation et d'accompagnement qui peuvent être identifiées lors de ce bilan professionnel, il est primordial d'entamer cette démarche dès la deuxième année de contrat. L'année de marge ainsi dégagée est suffisante pour favoriser la réussite des projets professionnels de chaque adulte-relais.

témoignage

Sylvie Vérieux, bénéficiaire d'un contrat d'adulte-relais d'avril 2006 à juillet 2008 :

« En 2008, j'arrivais dans la dernière année de mon contrat d'adulte-relais au point d'information et de médiation multiservice de Lyon. À l'époque, j'avais 43 ans et j'avais envie de progresser vers un emploi durable. Mon directeur était très à l'écoute et s'est renseigné sur les possibilités d'embauche de TCL, le réseau des transports en commun lyonnais, car il connaissait mon goût pour la conduite. Il m'a incitée à postuler rapidement et, effectivement, tout est allé très vite : en un mois et demi, j'ai eu trois entretiens et j'ai réalisé une batterie de tests psychomoteurs et de logique. Keolis, l'entreprise en charge de la gestion et de l'exploitation du réseau TCL, a payé mon permis D. La condition était que je réussisse du premier coup, sinon la formation m'incombait financièrement. J'ai tout réussi en douze jours ! Depuis, je travaille en tant que conductrice de bus, en CDI. La diversité de l'expérience que j'ai acquise dans mon travail d'adulte-relais m'a été utile pour obtenir ce poste. Et elle me sert toujours, notamment dans mes rapports de médiation à bord du bus. »

ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE : LE BON RYTHME POUR RÉUSSIR

1re année

Objectif : Formation et appropriation du poste

– Désignation d'un référent formation dans la structure

– Formation à la médiation

– Formation thématique sur le secteur d'intervention professionnelle

– Participation à des groupes d'échanges de pratiques

2e année

Objectif : Élaboration du projet professionnel

– Information sur les métiers (de la médiation ou connexes)

– Établissement d'un bilan de compétences

– Formations complémentaires éventuelles (VAE, formation qualifiante)

3e année

Objectif : Enclenchement de la recherche d'emploi

– Appui à la recherche d'emploi

– Mobilisation du réseau partenaire de l'employeur

Approfondir la connaissance du marché du travail local

Parallèlement à l'élaboration du bilan de compétences, l'adulte-relais doit être informé des contraintes et opportunités du marché du travail local. Les spécificités territoriales fortes doivent être mises en lumière, notamment dans le domaine de la médiation sociale et des métiers connexes (services à la personne, petite enfance, animation), pour permettre aux adultes-relais d'entamer leur évolution professionnelle en pleine connaissance des réalités opérationnelles.

Dans cette même optique, si l'obtention d'un diplôme doit être encouragée, il faut rappeler à l'adulte-relais que cela ne constitue qu'une étape et non une fin. La confusion existe parfois entre l'obtention d'un diplôme et celle d'un emploi, qui n'est évidemment pas automatique.

Aussi, afin d'améliorer l'information sur ces points, il est conseillé de mettre chaque adulte-relais en contact avec Pôle emploi, la maison de l'emploi du territoire ou avec les prestataires retenus par le plan régional d'accompagnement des adultes-relais.

L'indispensable adhésion de l'adulte-relais au projet de formation

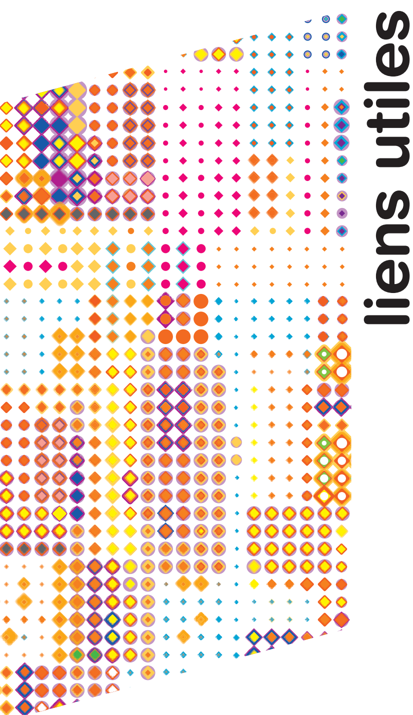
Au-delà de l'encouragement de l'employeur, il est essentiel que l'adulte-relais adhère pleinement à la démarche. Sa volonté d'évolution professionnelle constitue la condition sine qua non de ce changement. Ces éléments doivent être rappelés avec insistance au moment de la signature de la convention triennale, instituant ou prorogeant le poste d'adulte-relais, ainsi que dans le contrat conclu avec la personne recrutée.

Les formations disponibles peuvent être envisagées selon les opportunités sur les métiers de la médiation, ainsi que sur tous les métiers connexes porteurs d'emploi (petite enfance, services à la personne…).

Mettre en place des conventions de partenariat avec des employeurs

L'insertion des adultes-relais sera facilitée en amont notamment par la signature de partenariats avec des employeurs potentiels. Par exemple, certains transporteurs bénéficiaires des services d'adultes-relais ont conclu des conventions afin de faciliter les débouchés de l'adulte-relais en fin de contrat, en l'intégrant dans leurs groupes ou filiales.

Ce même type de partenariat peut être mis en œuvre par les organismes HLM, comme les collectivités, pour proposer des postes et des débouchés dans des métiers connexes à ceux de la médiation (travailleur social, gardien, entretien, prévention, agent municipal).



liens utiles

www.lacse.fr

www.drjscs.gouv.fr

www.ville.gouv.fr

www.travail-emploi-sante.gouv.fr

www.vae.gouv.fr

www.uniformation.fr

www.habitat-formation.fr

www.unifaf.fr

www.agefos-pme.fr

www.francemediation.fr

www.avise.org

merci !

à tous les partenaires,
les associations et les adultes-relais
qui ont contribué, par leur
engagement et leurs témoignages,
à la réalisation de ce guide.

Publication de l'Acsé – Rédaction : l'Acsé – Conception et réalisation : EURO RSCG C&O – Imprimé par Bialec SA – Nancy – Mai 2011 – Crédits photo : Jérôme Bonnet/La Company, Stéphanie Lacombe/Picturetank, Julie Guiche/Picturetank.



L'Acsé : 209, rue de Bercy – 75585 Paris Cedex 12
Tél. : 01 40 02 77 01 – Fax : 01 43 46 04 27
www.lacse.fr